

Description du Service

Dell EMC ProSupport Plus pour entreprises

Introduction

Dell EMC¹ a le plaisir de proposer Dell EMC ProSupport et Dell EMC ProSupport avec option à caractère stratégique (le/les « **Service(s)** » ou les « **Services d'assistance** »), conformément à la présente Description du service (« **Description du service** »). Votre devis, formulaire de commande ou tout autre formulaire de facture ou accusé de réception de commande mutuellement convenu de Dell EMC (dans l'un ou l'autre cas, le « **Formulaire de commande** ») devra inclure le nom du/des service(s) et les options de service disponibles auxquels vous avez souscrit. Pour bénéficier d'une aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat applicable régissant les Services (le « **Contrat** »), veuillez contacter votre représentant Dell EMC. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell EMC, contactez le revendeur.

Champ d'application du présent Service

Les caractéristiques de votre service comprennent :

- Accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (jours fériés inclus)² au service clientèle Dell EMC et au prestataire de l'assistance en vue de bénéficier d'une aide au dépannage des Produits Dell EMC et de certains problèmes logiciels OEM de marque Dell.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de rechange sur le Site d'installation ou tout autre Lieu d'activité du Client mutuellement convenu et approuvé par Dell EMC, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément au niveau de service souscrit) en vue de résoudre un problème lié à un Produit. Reportez-vous à l'**Annexe A** pour plus de détails concernant les niveaux de gravité et les options de service sur site pour les produits achetés dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale Dell, ainsi qu'à l'**Annexe B** pour plus de détails concernant les niveaux de gravité et les options de service sur site pour les produits achetés dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale EMC. Si vous avez effectué un achat dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale EMC, et en cas de litige entre le présent document et une Annexe, les conditions exposées dans l'Annexe prévaudront.
- Possibilité de contacter un responsable des services technologiques (TSM) tel que spécifié dans l'**Annexe A** ou l'**Annexe B**, selon le cas.

Comment contacter Dell EMC en cas de besoin ?

Assistance en ligne, par chat et par e-mail : l'assistance via le site Web Dell EMC, le chat et les e-mails est disponible sur www.Support.Dell.com et <https://support.emc.com/>, selon le cas.

Demandes d'assistance par téléphone : disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (jours fériés inclus). La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables, sauf disposition contraire mentionnée dans l'Annexe applicable. Reportez-vous à www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts et <https://support.emc.com> (selon le cas) pour consulter une liste des numéros de téléphone applicables en fonction de votre région.

Assistance collaborative

Dans le cas où le Client ouvre une demande de service et que Dell EMC détermine que le problème découle d'un produit d'un fournisseur tiers éligible communément utilisé avec les Produits couverts par une garantie ou un contrat de maintenance en cours de Dell EMC, Dell EMC s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell EMC : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que les problèmes soient isolés ; (ii) contacte le fournisseur tiers ; (iii) fournit une description détaillée du problème ; et (iv) continue à surveiller le problème et obtient des plans relatifs au statut et à la résolution auprès du fournisseur (dans la mesure des possibilités).

¹ « Dell EMC », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Formulaire de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale applicable EMC (« EMC ») mentionnée sur votre Formulaire de commande EMC. L'utilisation de « Dell EMC » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.

² La disponibilité varie en fonction du pays. Contactez votre ingénieur commercial pour des informations plus détaillées.



Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le client doit disposer des contrats d'assistance actifs et des droits appropriés directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell EMC, ou d'un revendeur Dell EMC agréé. Une fois le problème isolé et signalé, il incombe exclusivement au fournisseur tiers de fournir l'assistance, technique ou autre, en rapport avec la résolution du problème rencontré par le Client. **DELL EMC DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU DES SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.** Vous trouverez la liste des partenaires actuels fournissant une Assistance collaborative [ici](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Annexe A – Conditions supplémentaires applicables à l'achat de produits Dell par des Clients dans le cadre d'un Contrat de vente cadre conclu avec une entité Dell ou conformément aux Conditions de vente Dell

Niveaux de gravité

Les niveaux de gravité seront attribués aux réparations pertinentes conformément aux tableaux ci-dessous. L'état « Gravité 1 » est subordonné à l'achat par le Client des services améliorés « à caractère stratégique » (Mission Critical) proposés en option avec Dell ProSupport Plus.

Niveaux de gravité et réponse apportée par Dell pour les Produits bénéficiant du Service « à caractère stratégique » (Mission Critical)

Gravité	Condition	Réponse de Dell	Rôle du Client
1	Perte totale d'une fonction stratégique pour l'entreprise nécessitant une intervention immédiate.	Envoi d'un technicien parallèlement au dépannage téléphonique immédiat ; intervention rapide du Gestionnaire des escalades.	Mise à disposition des ressources en personnel appropriées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de résoudre le problème. L'équipe de direction sur le site doit être informée et impliquée.
2	Impact conséquent sur l'activité du Client, mais une solution corrective est immédiatement disponible ; allocation des ressources du Client vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept indisponible pour aider Dell dans sa réponse.	Dépannage téléphonique immédiat ; intervention du responsable hiérarchique lorsqu'un diagnostic à distance n'a pas été possible dans les 90 minutes qui suivent l'appel. Fourniture de pièces/main-d'œuvre si nécessaire <i>après</i> dépannage et diagnostic téléphoniques.	Affectation des ressources et du personnel appropriés pour assurer une communication et un effort de travail continu. Information et implication de l'équipe de direction sur le site.

Niveaux de gravité et intervention de Dell pour les produits bénéficiant du service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant

Gravité	Condition	Réponse de Dell	Rôle du Client
2	Impact conséquent sur l'activité du Client, mais une solution corrective est immédiatement disponible ; allocation des ressources du Client vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept indisponible pour aider Dell dans sa réponse.	Dépannage téléphonique immédiat ; intervention du responsable hiérarchique lorsqu'un diagnostic à distance n'a pas été possible dans les quatre-vingt-dix (90) minutes qui suivent l'appel. Envoi de pièces/main-d'œuvre <i>après</i> dépannage et diagnostic téléphoniques.	Affectation des ressources et du personnel appropriés pour assurer une communication et un effort de travail continu. Information et implication de l'équipe de direction sur le site.



Gravité	Condition	Réponse de Dell	Rôle du Client
3	Impact minime sur l'activité.	Dépannage téléphonique, fourniture de pièces/main-d'œuvre après dépannage et diagnostic téléphoniques.	Fournir les coordonnées de l'interlocuteur affecté à l'incident et répondre aux demandes Dell dans les 24 heures.

Modalités d'intervention sur site

Les options d'intervention sur site peuvent varier en fonction du type de service. Lorsque vous avez souscrit à une option d'intervention technique sur site, votre facture indique le niveau d'intervention sur site applicable décrit dans les tableaux ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales de la présente Description du service aient été respectées, Dell envoie un technicien d'intervention pour un Incident qualifié sur le lieu d'activité du Client conformément au tableau en haut de la page suivante donnant la liste des niveaux de gravité et d'intervention sur site applicables.

Intervention sur site relative au contrat Dell ProSupport Plus bénéficiant du service amélioré à caractère stratégique

Le présent Service acheté avec le service « à caractère stratégique » fournit un délai d'intervention plus rapide. Dell peut lancer un processus à caractère stratégique (« Crit Sit ») pour les incidents de niveau de gravité 1 et l'envoi d'urgence d'un technicien le cas échéant³.

Type d'intervention sur site	Délais d'intervention sur site ⁴	Restrictions/Conditions spéciales
Délais d'intervention sur site dans les deux (2) heures avec service de réparation en six (6) heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les deux (2) heures qui suivent le dépannage téléphonique, et il répare le matériel dans un délai de six (6) heures.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les deux (2) heures. • Disponible sur certains modèles de produits pris en charge. • Remplacement de pièces de rechange de composants à caractère stratégique de 2 heures, tel que déterminé par Dell, pour les produits pris en charge. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.
Service d'intervention sur site dans les quatre (4) heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage téléphonique.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible sur certains modèles de produits pris en charge. • Remplacement de pièces de rechange de composants à caractère stratégique de 4 heures, tel que déterminé par Dell, pour les produits pris en charge. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.



Type d'intervention sur site	Délais d'intervention sur site ⁴	Restrictions/Conditions spéciales
Service d'intervention sur site dans les quatre (8) heures	Le technicien intervient généralement sur le site dans les 8 heures qui suivent le dépannage téléphonique.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les huit (8) heures. • Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge. • Les pièces n'étant pas à caractère stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.

³ Envoi d'urgence d'un technicien pour les incidents de niveau de gravité 1 : si nécessaire, un technicien interviendra sur site, parallèlement au dépannage téléphonique, pour les incidents relatifs à des Produits pris en charge par le service Dell ProSupport Plus ou ProSupport Plus équipé de Copilot bénéficiant du contrat de service à caractère stratégique avec une intervention sur site sous deux (2) ou quatre (4) heures. Après avoir déterminé la source du problème, un agent Dell détermine si l'incident nécessite l'envoi de pièces de remplacement.

⁴ Les délais d'intervention ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et en tous lieux. Contactez votre ingénieur commercial pour des informations plus détaillées.

Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant Dell ProSupport Plus

Type d'intervention sur site	Délais d'intervention sur site	Restrictions/Conditions spéciales
Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant	À l'issue du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien est généralement envoyé sur site le jour ouvrable suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible cinq (5) jours par semaine, dix (10) heures par jour (sauf jours fériés). • Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h, ⁴ heure locale Client (du lundi au vendredi) et/ou de demandes d'envoi d'un technicien enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvrable supplémentaire pour se rendre sur le lieu d'activité du Client. • Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge.

Pour toutes les autres options d'intervention sur site :

Lorsque le dépannage téléphonique à distance est terminé et que le problème est identifié, un analyste Dell détermine si une Réparation pertinente exigeant l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces sont nécessaires, ou si l'incident peut être résolu à distance par téléphone.

Conditions générales des Services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de service distinct, conclu entre le Client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent Service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau à la page suivante



pour trouver l'URL correspondant à votre localisation géographique. Cette URL vous permet d'accéder à votre Contrat. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et accepter d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant des Services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des Services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web www.dell.com local spécifique par pays ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web www.dell.com local spécifique par pays ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web www.dell.com local spécifique par pays ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web www.dell.com local spécifique par pays ou www.dell.com/servicedescriptions/global .* En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les Clients peuvent accéder à leur site Web www.dell.com local en accédant simplement à www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Web Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicedescriptions/global.

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats



qui y sont référencés. Si vous contractez cette Description du Service pour le compte d'une entreprise ou de toute autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à lier cette personne morale aux conditions de la présente Description du Service. Dans ce cas, « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Conditions générales supplémentaires pour tous les Produits pris en charge

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist est une application qui, une fois installée, surveille votre système et collecte des informations utiles au support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell pour vous permettre de bénéficier d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

Combiné avec l'utilisation du service ProSupport, SupportAssist offre les fonctionnalités et capacités suivantes :

- Surveillance des systèmes pour des incidents ayant un impact sur les opérations et les performances habituelles.
- Création automatique de demandes au support technique Dell en cas de problèmes détectés.
- Envoi automatique des rapports et autres données permettant un diagnostic efficace des incidents.

En installant SupportAssist, vous autorisez Dell à enregistrer vos coordonnées (par ex. nom, numéro de téléphone, et/ou adresse électronique) qui seront utilisées pour vous fournir une assistance technique pour votre (vos) système(s) pris en charge. En activant la fonctionnalité Collecte des journaux (Log Collection), Dell peut utiliser les informations réunies pour vous proposer des recommandations afin d'améliorer votre infrastructure informatique. Remarque : la suppression ou la désactivation de SupportAssist ou de l'option de collecte des journaux impactera la capacité de Dell à fournir certains de ses Services décrits dans la présente Description du service, ainsi que d'autres services nécessitant l'accès aux informations collectées par SupportAssist.

Pour en savoir plus sur Dell SupportAssist et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web Dell SupportAssist : <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Responsable des services technologiques (TSM) désigné

Le TSM ProSupport Plus désigné est une ressource à distance fournissant une vaste gamme de fonctionnalités et de capacités de gestion de comptes, d'environnements et de systèmes. Son rôle permet de réduire les temps d'immobilisation des systèmes et d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur en matière d'assistance Dell.

Inclus avec le service fourni par le Responsable technique de compte désigné (TSM)

- Assistance à l'intégration. Assurance que le Client est entièrement apte à recevoir le service ProSupport Plus.
- Planification de l'assistance couvrant les systèmes couverts au sein de l'environnement du Client permettant ainsi d'anticiper ses besoins actuels et futurs.
- Coordination de la prestation de missions de maintenance du système sur les équipements couverts selon le créneau de maintenance du Client.
- Remise de rapports mensuels et de préconisations pour les systèmes couverts. Consultez la rubrique [Rapports Mensuels](#) pour plus d'informations sur les rapports.
- Collaboration, au nom du Client, entre tous les services et organisations commerciales Dell lorsque cette collaboration est jugée nécessaire afin de résoudre un problème technique ou commercial.
- Gestion de la remontée des problèmes lorsque ceux-ci ne sont pas résolus par un processus standard. Rôle de liaison entre les Services pour coordonner toutes les ressources nécessaires afin de répondre aux problèmes individuels de niveau de gravité 1 ou à des problèmes plus systémiques.
- Gestion des situations critiques : mise en place d'un point de contact unique pour la résolution de problèmes.
- Évaluations afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle lorsque cela est jugé nécessaire par Dell et par le Client.
- Examen de service : calendrier, délai d'intervention et sujets à couvrir seront définis par le Client et le TSM lors de l'intégration.



Non inclus avec les services du TSM désigné

- L'engagement du TSM sur les produits qui ne sont pas couverts par ProSupport Plus, ProSupport Plus équipé de Copilot, les services de conseil en informatique ou par un contrat à l'échelle de l'entreprise.
- Activités d'assistance technique, dépannage ou diagnostics.
- Devis ou vente de produits et services.
- Remplacement de pièces dans le cas d'un produit défectueux.
- Tout autre service ne figurant pas dans la liste des services inclus ci-dessus

Informations importantes supplémentaires concernant les services d'intervention du TSM désigné

- Disponibilité du service d'intervention du TSM durant les heures ouvrables normales. Les heures ouvrables sont définies par l'emplacement géographique où se situe le TSM et peuvent varier selon la région et le pays.
- En-dehors des heures ouvrables, une assistance peut être fournie par d'autres ressources au sein du service d'assistance et déploiement internationaux Dell, à la discrétion de Dell.
- La localisation du TSM est définie lors de son intégration, en fonction de la zone de maintenance préférentielle du Client et de la disponibilité du personnel.
- La langue dans laquelle s'effectue l'assistance dépendra de la langue locale du TSM. L'accès au service dans certaines langues peut être limité selon la disponibilité du personnel.

Service ProSupport Plus de maintenance du système

La Maintenance du système ProSupport Plus assure aux clients Dell les événements de maintenance à distance nécessaires survenant pendant la durée du contrat de service, sur les équipements couverts par ProSupport Plus et surveillés via Dell SupportAssist. La maintenance du système permet de maintenir ses performances et de réduire le risque d'incidents ultérieurs liés au matériel, logiciel, BIOS et versions de micrologiciel incompatibles. Les événements de Maintenance du système sont coordonnés entre le Client, le TSM et le personnel d'assistance Dell et sont basés sur les informations fournies dans le rapport mensuel des correctifs critiques. La prestation de la maintenance du système est généralement disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, toute l'année, mais peut être assujettie à la disponibilité des ressources de Dell et du Client.

Veillez consulter votre ingénieur commercial ou le responsable des services technologiques (TSM) pour une liste de produits pris en charge.

Exclus du service ProSupport Plus de maintenance du système

Dell ne fournit pas de :

- Mises à jour sur les appareils interconnectés non pris en charge par un contrat d'assistance ProSupport Plus.
- Mises à jour pour les logiciels ne bénéficiant pas d'un contrat d'assistance logicielle approprié ouvrant droit à ces mises à jour.
- Correctifs des systèmes d'exploitation et des hyperviseurs.
- Correctifs d'application.
- Service de maintenance sur site.
- Désinstallation ou installation de matériel additionnel ou tâches de configuration.
- Installation ou configuration de logiciels non listés spécifiquement dans la présente Description du service.
- Réglage de performance d'application.
- Identification ou suppression de virus, logiciels espion ou logiciels malveillants.
- Mise à jour ou autre activité non consignées spécifiquement dans la présente Description du service.

Informations importantes supplémentaires concernant le service ProSupport Plus de Maintenance du système

- Lors de la maintenance, les mises à niveau peuvent causer une perte temporaire de la connectivité des autres périphériques liés.
- Après avoir effectué la mise à niveau, il peut s'avérer nécessaire de redémarrer et de vérifier la connectivité des périphériques liés.



- Le ou les systèmes à mettre à niveau doivent être mis à disposition de Dell ou de tout agent Dell agréé pendant le créneau de maintenance défini.
- Selon le ou les systèmes à mettre à niveau, il peut être nécessaire de mettre à disposition un poste de gestion du système supplémentaire.
- Selon le ou les systèmes à mettre à niveau, des droits d'administrateur appropriés peuvent être demandés par Dell ou des agents Dell agréés.
- Les baies de stockage EqualLogic connectées par groupe doivent être mises à jour au même niveau que la révision du logiciel.
- Il peut être nécessaire de s'inscrire préalablement sur le site approprié pour avoir accès aux mises à jour des logiciels Dell EqualLogic et Dell Force10. Consultez les sites <http://support.dell.com/equallogic> ou <https://www.force10networks.com> pour des informations plus détaillées.
- Il incombe au Client de disposer de toutes les licences et mises à jour relatives aux matériels et logiciels et de les maintenir à jour.
- Dans le cas où la mise à jour d'un logiciel sur un appareil couvert causerait une dégradation ou aurait un impact sur la performance d'un autre appareil non couvert, Dell après consultation avec le Client, peut choisir de ne pas procéder à une activité de maintenance tant que le problème n'est pas résolu.
- Afin d'activer pleinement la maintenance du système ProSupport Plus, Dell SupportAssist doit être installé avec l'option « Collecte de journaux » (Log Collection) activée. Consultez le site <http://Dell.Com/SupportAssist> et le Guide d'utilisation Dell SupportAssist pour des informations plus détaillées sur l'activation de la collecte des journaux.

Création de rapports mensuels

Les rapports ProSupport Plus offrent une perspective de l'état de l'environnement du Client couvert par ProSupport Plus. Les rapports sont utilisés par le responsable des services technologiques (TSM) pour fournir des tendances, analyses, et identifier les possibilités d'optimisation de l'environnement du Client.

Un rapport mensuel est envoyé pendant toute la durée du contrat d'assistance du Client, douze (12) rapports par année de contrat. Afin d'activer pleinement la création de rapports mensuels, Dell SupportAssist doit être installé avec l'option « Collecte de journaux » activée. Consultez le site <http://Dell.Com/SupportAssist> et le Guide d'utilisation Dell SupportAssist pour des informations plus détaillées sur l'activation de la collecte des journaux.

Support logiciel complet

Dell ProSupport inclut le support logiciel complet Dell pour une sélection d'applications OEM Dell d'utilisateurs finaux, de systèmes d'exploitation, d'hyperviseurs et de micrologiciels sur les Produits pris en charge (les « **Produits logiciels couverts** »). Ce support est assuré par téléphone, par transmission électronique des logiciels et d'autres informations, ou par expédition de ces logiciels et informations au client. Les Produits logiciels couverts comprennent des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Assistance à la mise en route pour le système d'exploitation et les applications Dell OEM courantes pour l'utilisateur final, par exemple le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les applications Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Certains hyperviseurs et systèmes d'exploitation de serveur OEM, tels que Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® et Citrix XenServer® sont également pris en charge. Contactez un analyste du support technique Dell pour obtenir la liste actualisée des Produits logiciels couverts.

Consultez les partenaires de support logiciel complet [ici](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Limites du support logiciel complet. Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le Produit logiciel couvert produira un résultat particulier. Les situations suscitant des interrogations chez le Client doivent pouvoir être reproduites sur un système unique (*c'est-à-dire* une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut conclure qu'un problème est suffisamment complexe pour que la nature du Produit pris en charge du Client empêche toute analyse efficace du problème via une assistance téléphonique. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande d'intervention. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell à fournir une assistance au Client sera pleinement remplie.



Services exclus

- Assistance administrative ou pour les performances des systèmes.
- Activités telles que l'installation, la désinstallation, le transfert, la maintenance préventive, la formation, l'administration à distance, ainsi que les activités ou les services non expressément décrits dans la présente Description du Service.
- Fourniture ou assistance à l'utilisation d'accessoires, de consommables, de supports de remplacement, d'accessoires ou de pièces (batteries, cadres et capots, etc.).
- Prise en charge directe de produits tiers ou prise en charge collaborative de versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- L'assistance technique sur du matériel et/ou des logiciels préinstallés ou post-installés par l'OEM, à moins que celle-ci ne soit couverte par un contrat de service individuel acquis auprès de Dell.
- Suppression des virus/logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications non couvertes par la présente Description de service.
- Écriture de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts exclusivement esthétiques des Produits pris en charge et qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil.
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels, ou résultant d'une altération, d'un réglage ou d'une réparation effectuée par une partie autre que Dell, un revendeur ou un fournisseur de services Dell agréé ou par des clients utilisant des pièces remplaçables par le client (CSR).

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat de vente cadre

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de cette autorisation, il lui incombe de l'obtenir, à ses frais, avant de contacter Dell pour bénéficier de ces Services.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir (sans coût pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un terminal de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge. Le client doit veiller à ce que les logiciels et les produits pris en charge soient toujours aux niveaux minimums de version ou de configuration spécifiés par Dell. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. **DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :**

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU LA DÉGRADATION DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

Dell ne pourra être tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou donnée. Lors du renvoi de l'ensemble ou d'une partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la partie du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.



Garanties des fabricants tiers. Pour assurer les Services, Dell peut avoir besoin d'accéder à des équipements matériels ou logiciels d'autres marques. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou une entité autre que le fabricant intervient sur ledit matériel ou logiciel. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'incidence potentielle des Services sur ces garanties.

Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetée dans le cadre d'un Contrat de vente cadre

Produits pris en charge. Le présent Service est proposé pour certains produits pris en charge, notamment les systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, Embedded PC, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell Storage SC™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Wyse™ et les imprimantes, moniteurs et smartphones Dell achetés en configuration standard, ainsi que les tablettes Microsoft™ Surface Pro™ (les « **Produits pris en charge** »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre ingénieur commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (le « **Numéro de service** »). Le Client doit donc souscrire à un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge en sa possession. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell en la matière.

Garantie matérielle limitée ; limites de couverture matérielle. Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, par Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes relatives à la réparation ou au remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication conformément à la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « **Incident qualifié** »). La garantie matérielle limitée de Dell pour les clients américains et canadiens peut être consultée sur le site <http://www.Dell.com/Warranty> ou sur votre site Dell.com régional (hors États-Unis). Le Client reconnaît que le risque de défaillance du matériel peut augmenter avec la durée d'utilisation du Produit pris en charge couvert par la garantie. Un Produit pris en charge ou un composant d'un Produit pris en charge couvert par une garantie à vie limitée bénéficie du service Dell conformément à la présente Description du Service pour la durée de votre contrat de service Dell ProSupport. À l'expiration de la période du contrat de service Dell ProSupport, les Incidents qualifiés subséquents relatifs à un Produit pris en charge ou à un composant dont la garantie à vie est limitée feront l'objet d'une prestation de service conformément aux dispositions du contrat de service matériel Dell de base disponible sur www.Dell.com/ServiceContracts/global. Des restrictions de couverture matérielle peuvent s'appliquer et des offres de service payantes destinées à étendre ces limites peuvent être proposées. Consultez le site www.Dell.com/Warranty ou votre site Dell.com régional pour obtenir de plus amples informations sur les garanties ou contactez un agent du support technique Dell pour en savoir plus.

Programme international de Services Dell. Le présent programme comporte des options de service et d'assistance lors de déplacements avec une sélection de produits Dell en-dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Pour prendre connaissance des conditions générales supplémentaires s'appliquant, veuillez contacter l'assistance technique Dell pour plus d'informations.

Remplacement d'unité complète ; défaut de retour ; propriété des pièces de rechange Si Dell détermine que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit de livrer une unité de remplacement au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le système en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes et retournées à Dell. Le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de rechange ou unité complète retirée du Produit pris en charge et conservée par le client (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Conservation de votre disque dur »), une fois que le Client a reçu les pièces de remplacement de Dell. Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien Dell), le client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Lorsque le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours qui suivent sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces stockées, pièces à caractère stratégique Dell dispose actuellement de plusieurs stocks de pièces dans le monde entier. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation d'un Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle sera expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique. Les composants « à caractère stratégique » sont stockés dans des emplacements accessibles sous 2 et 4 heures, comme défini par Dell. Un composant « à caractère stratégique » est un composant qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge d'exécuter ses fonctions de base. Sont considérés comme non stratégiques pour l'activité les composants suivants (liste non limitative) : cordons d'alimentation, écrans, lunettes, plastiques, rails, supports de disque dur, logiciels, lecteurs



de disquettes, lecteurs multimédias, modems, haut-parleurs, cartes son, lecteurs zip, écrans, claviers et souris. Ces pièces peuvent être expédiées sous 24 heures. Pour recevoir des pièces sous 2 ou 4 heures, le Client doit avoir souscrit à un contrat de service correspondant prenant en charge la livraison de pièces « à caractère stratégique » et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell.

Période de validité La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chacun des Services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord écrit contraire, conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être fourni sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas disponible dans certaines régions. Si votre Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique qui correspond à la zone mentionnée dans les dossiers de services Dell pour ledit Produit, ou que les détails de configuration ont été modifiés sans que mention en soit faite à Dell, Dell doit alors tout d'abord requalifier le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des délais de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps de réponse sur site) varient selon les régions et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre représentant commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans limitation la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés aux tarifs en vigueur de Dell. Pour les clients EMEA, sauf stipulation contraire dans la présente Description du service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Contactez votre représentant commercial pour des informations plus détaillées sur la disponibilité du service sur site dans la zone EMEA.

Transfert de service Dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la Période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, consultables sur www.support.dell.com. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un autre prix), le Client ou le cessionnaire du Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client ou le cessionnaire du Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

Conditions générales supplémentaires pour certains Produits pris en charge

Mises à jour logicielles du stockage Dell Storage

EqualLogic :

Dell ProSupport inclut, pour certains Produits Dell EqualLogic pris en charge, notamment pour la gamme Dell EqualLogic série PS, les mises à jour logicielles de maintenance et l'offre de nouvelles fonctionnalités du micrologiciel et du logiciel de base, telles que SAN HQ, le Gestionnaire automatique d'instantanés et le kit Host Integration Toolkit (HIT) (pour la période de service indiquée sur la facture).

Produits de stockage Dell SC/SCv Storage :

Dell ProSupport pour certains produits de stockage Dell SC/SCv Storage Products inclut les mises à jour logicielles de maintenance et l'offre de nouvelles fonctionnalités du micrologiciel de stockage (Storage Center) et du logiciel de base, tel qu'Enterprise Manager Foundation, Enterprise Manager Reporter, Dynamic Capacity, Data Instant Replay et Dynamic Controllers, selon le cas, (pour la période de service indiquée sur la facture). L'équipe d'assistance technique Dell fournira également des mises à jour logicielles de maintenance pour les produits logiciels à valeur ajoutée System Center en option, à condition que le service d'assistance logicielle correspondant soit acheté pour chacun des produits logiciels à valeur ajoutée de stockage Dell Storage SC. Les produits logiciels à valeur ajoutée System Center comprennent Remote Instant Replay, Data Progression, Fast Track, Live Volume, Live Volume + RIRA, Virtual Ports, Replay Manager Management Suite et Enterprise Manager Chargeback.

Correctifs et résolutions de bogues. Dell, selon le cas, proposera régulièrement des correctifs et résolutions de bogues pour les Logiciels de stockage applicables afin de garantir la compatibilité avec le système d'exploitation et/ou les bases de données, ainsi que toute correction d'erreur, toute solution correctrice et/ou tout correctif requis pour le respect de la conformité avec la documentation des Produits pris en charge



Nouvelles versions. De nouvelles versions ou éditions des logiciels de stockage applicables sont généralement mises à disposition gratuitement par Dell pour les détenteurs de licences de ces logiciels installés sur un Produit pris en charge et couverts par une garantie limitée Dell ou un contrat annuel d'entretien ou de maintenance Dell. Les nouvelles versions comportent généralement des correctifs et résolutions de bogues, des modifications reflétant l'extension des fonctionnalités existantes et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, fonctions ou capacités.

Frais supplémentaires éventuels. Les mises à jour des principaux logiciels de stockage Dell ou EMC, selon le cas, peuvent exiger la souscription à un service distinct d'installation sur site Dell ou EMC afin que le ou les Produits pris en charge puissent bénéficier du présent Service.

Renouvellement. Le Client peut procéder à un renouvellement pour prolonger le contrat et/ou acheter des mises à jour supplémentaires des principaux logiciels Dell selon les options disponibles, aux tarifs et aux conditions générales en vigueur, en soumettant une commande à Dell. Dell peut à tout moment modifier ses tarifs et ses conditions générales d'assistance.

Dell ProSupport pour les produits de mise en réseau

Dell ProSupport, qui est aussi disponible sur les produits Dell PowerConnect et Dell Force10, peut également inclure une assistance à distance dans les domaines suivants :

- Mise sous tension d'un appareil et gestion des adresses IP pour permettre à l'utilisateur de procéder lui-même à la configuration.
- Assistance pour les problèmes de configuration (explication des fonctionnalités réseau, réponses à des questions concernant le fonctionnement, résolution de problèmes de configuration et réponses à des questions sur la syntaxe).
- Recommandations en matière de bonnes pratiques, telles qu'elles sont définies par le secteur et par la documentation Dell publiée sur le sujet.
- Installation et activation de licences
- Dépannage et diagnostic de la dégradation des performances par rapport à un niveau de performances précédemment établi et documenté, y compris la perte de paquets.
- Assistance au dépannage des problèmes de performances liés à des commutateurs uniques ou lorsque des appareils n'assurent pas le niveau de performances décrit dans les caractéristiques publiées par Dell.
- Compatibilité optimale avec des appareils non Dell spécifiques
- Dell propose régulièrement des correctifs et résolutions de bogues pour les logiciels applicables afin de garantir la compatibilité avec le système d'exploitation ainsi que toute correction d'erreur, toute solution corrective et/ou tout correctif requis pour le respect de la conformité avec la documentation des Produits pris en charge.
- Les nouvelles versions des logiciels applicables sont généralement mises à disposition par Dell sans coût supplémentaire pour les titulaires de licences du Logiciel installé sur un Produit pris en charge par un contrat d'assistance ou de maintenance annuelle Dell. Les nouvelles versions comportent généralement des correctifs et résolutions de bogues, des modifications reflétant l'extension des fonctionnalités existantes et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, fonctions ou capacités.

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux achetant leur Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur vendant les Produits pris en charge en tant que constructeur d'équipements d'origine achetant des produits et services Dell auprès de la division Dell OEM Solutions (ou son successeur), pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement de tels produits Dell dans ou avec les matériels, logiciels et autres actifs de propriété intellectuelle propriétaires du client OEM, constituant ainsi un système ou une solution spécialisée dotée de fonctionnalités adaptées à un secteur ou une activité (de tels systèmes ou solutions étant désignés par « Solution OEM ») et revend de telles Solutions OEM sous la propre marque de l'OEM. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » inclut les Produits pris en charge par Dell et fournis sans la marque Dell (*par ex.*, un système OEM prêt à l'emploi, sans marque), et « Utilisateur final » se réfère à vous ou toute entité achetant une solution OEM pour son propre usage final et non pour la revente, la distribution ou la concession de sous-licences à des tiers. Le Fabricant OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Un diagnostic initial pertinent et sérieux doit être exécuté par le Fabricant OEM avant qu'il ne transmette le dossier à Dell. Cette responsabilité reste celle de l'OEM même quand son Utilisateur final requiert un service auprès de Dell, et si un Utilisateur final requiert un service auprès de Dell sans contacter son OEM, Dell demande à l'Utilisateur final de contacter son OEM afin de bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.



Annexe B

Dell EMC ProSupport Plus pour les Produits EMC⁵

La table ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service de ProSupport Plus fourni dans le cadre des conditions de maintenance et/ou de la garantie de Dell EMC. ProSupport Plus est disponible pour :

1. l'Équipement EMC[®] identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) et
 - comprenant ProSupport Plus au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à une mise à niveau vers ProSupport Plus au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à ProSupport Plus au cours d'une période de maintenance ultérieure.
2. le Logiciel EMC identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) comme étant éligible à ProSupport Plus au cours d'une période de maintenance.

FONCTIONNALITÉ DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS—INFORMATIONS CONCERNANT LES MODALITÉS
SUPPORT TECHNIQUE À L'INTERNATIONAL	<p>Le Client contacte Dell EMC par téléphone ou sur l'interface Web 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de signaler un problème lié à un Équipement ou à un Logiciel et fournit des informations permettant de réaliser une évaluation initiale du Niveau de gravité*.</p> <p>Dell EMC fournit (i) une réponse à distance en demandant au personnel du support technique Dell EMC de niveau supérieur de prendre en charge l'assistance au dépannage en fonction du niveau de gravité du problème ; ou (ii) lorsque Dell EMC l'estime nécessaire, une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous.</p>	<p>Inclus.</p> <p>Objectif d'intervention initial basé sur le Niveau de gravité, au cours du délai suivant après réception du contact du Client :</p> <p>Niveau de gravité 1 : 30 minutes, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 2 : 2 heures, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 3 : 3 heures ouvrables locales Niveau de gravité 4 : 8 heures ouvrables locales</p>
INTERVENTION SUR SITE	<p>Dell EMC envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de travailler sur le problème après que Dell EMC a isolé le problème et a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.</p>	<p>Incluse uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif d'Intervention sur site initial est basé sur le Niveau de gravité, au cours de la période suivante après que Dell EMC a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.</p> <p>Niveau de gravité 1 : 4 heures, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 2 : dans les 12 heures, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 3 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales Niveau de gravité 4 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales</p> <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas au Logiciel, mais peut être souscrite séparément.</p>

⁵Les termes « Produits EMC », « Produits », « Équipement » et « Logiciel » tels qu'utilisés dans la présente Annexe désignent l'Équipement et le Logiciel EMC identifié dans le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#)



LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	Dell EMC fournit des pièces de rechange lorsqu'il l'estime utile.	Inclus. L'objectif de la livraison de pièces de rechange est basé sur le Niveau de gravité, au cours de la période suivante après que Dell EMC a estimé qu'une pièce de rechange était nécessaire: Niveau de gravité 1 : 4 heures, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 2 : dans les 12 heures, 24 h/24 7 j/7 Niveau de gravité 3 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales Niveau de gravité 4 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange et sur l'Intervention sur site le jour même/le jour ouvrable suivant. L'installation de toutes les pièces de rechange est réalisée par Dell EMC dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client a le choix d'effectuer l'installation des Unités remplaçables par le client (CRU). Reportez-vous au Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC pour consulter la liste des pièces considérées comme des CRU pour l'Équipement spécifique. Si Dell EMC se charge de l'installation de la pièce de rechange, Dell EMC prendra les mesures nécessaires quant à leur renvoi vers un entrepôt Dell EMC. Si le Client installe la CRU, il lui incombe de renvoyer la CRU remplacée vers un entrepôt désigné par Dell EMC.
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	Dell EMC accorde les droits relatifs aux nouvelles versions du Logiciel qu'il aura rendues publiquement accessibles.	Inclus.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	Dell EMC réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel.	Incluse pour le Logiciel considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement et uniquement lorsque l'Équipement associé dans lequel le Logiciel d'environnement d'exploitation est installé est couvert par une garantie Dell EMC ou un contrat de maintenance Dell EMC en cours. Le client réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel (c'est-à-dire le Logiciel non considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement), sauf si Dell EMC l'estime nécessaire.
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24 H/24 7 J/7	Certains Produits contacteront Dell EMC automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell EMC à déterminer le problème. Si nécessaire, Dell EMC accède aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir une assistance à distance.	Incluse pour les Produits disposant d'outils et de technologies de surveillance à distance fournis par Dell EMC. Dès que Dell EMC est averti d'un problème, les mêmes objectifs de réponse que pour l'Assistance technique globale et l'Intervention sur site seront d'application, comme décrit plus haut.



ACCÈS AUX OUTILS D'ASSISTANCE EN LIGNE 24 H/24 7 J/7	Les clients qui se sont correctement enregistrés ont accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à la base de connaissances en ligne et aux outils d'auto-assistance pour les clients de Dell EMC via le site de l'Assistance en ligne Dell EMC.	Inclus.
RESPONSABLE DES SERVICES TECHNOLOGIQUES (« TSM »)	<p>Le TSM fournit à distance les services suivants au client (à moins que Dell EMC ne juge nécessaire une assistance TSM sur site) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégration : assistance à l'intégration consistant à (i) vérifier l'exactitude des informations pertinentes sur l'assistance à la clientèle comme le nom du compte, l'identification de l'unité commerciale, l'adresse, les contacts autorisés et d'autres informations basiques d'intégration et de configuration ; et (ii) expliquer comment contacter Dell EMC pour ouvrir les demandes de service. • Rapport de service : un rapport envoyé via MyService360® (ou un autre site Web désigné par Dell EMC) détaillant : <ul style="list-style-type: none"> ➢ le résumé des demandes de service ouvertes et fermées chaque mois ; ➢ la vérification des Logiciels d'environnement d'exploitation des Équipements en fonction des recommandations du code cible ; et ➢ le statut du contrat, y compris les dates de début/fin et autres détails de base du contrat. • Examen de service : le TSM fournit un examen de service des informations contenues dans le rapport de service et d'autres sujets convenus entre Dell EMC et le client (le cas échéant) lors de l'intégration. • Maintenance du système : le TSM aide le client à coordonner la mise en œuvre des recommandations de Dell EMC fournies lors de l'examen de service, y compris les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Documenter la version du Logiciel d'environnement d'exploitation des Équipements pour le produit couvert et identifier la/les version(s) actuelle(s) du code cible de Dell EMC ; ➢ Identifier les notifications de produits applicables, y compris les avis techniques (ETA), les ordres d'intervention pour échange (FCO), les avis de sécurité (ESA) et la fin du cycle de vie du service ; 	<p>Inclus pour les produits couverts par une garantie ProSupport Plus ou le contrat de maintenance actuel pendant les heures ouvrables normales locales de Dell EMC, qui peuvent varier en fonction de la région et du pays, à l'exclusion des jours fériés locaux et de Dell EMC. Veuillez consulter les détails concernant les modalités ci-dessous.</p> <p>Rapport de service : inclus mensuellement pour les produits qui ont activé et autorisé les outils et technologies de contrôle à distance actuellement approuvés par Dell EMC.</p> <p>Examen de service : inclus sur une base périodique, au maximum une fois par mois, pour les produits qui ont activé et autorisé les outils et technologies de contrôle à distance actuellement approuvés par Dell EMC. L'examen de service est fourni par le TSM à distance à un horaire convenu d'un commun accord avec le client.</p> <p>Entretien du système : inclus à la demande du client, au maximum deux fois par année civile, pour les produits qui ont activé et autorisé les outils et technologies de contrôle à distance actuellement approuvés par Dell EMC.</p> <p>Dell EMC est uniquement tenu responsable d'effectuer les activités TSM et les tâches expressément spécifiées dans ce document. Les autres tâches, activités et services ne sont pas concernés.</p>



-
- Fournir une assistance à la programmation pour les FCO ; et
 - Vérifier l'état de connectivité à distance ESRS.
 - Prise en charge de l'escalade : assistance à l'escalade et coordination des problèmes techniques, commerciaux et stratégiques au sein de Dell EMC.
-

RESPONSABILITES DU CLIENT POUR LA FONCTIONNALITE DU SERVICE TSM

Afin que Dell EMC puisse fournir la fonctionnalité de service TSM détaillée ci-dessus, le Client doit endosser les responsabilités suivantes :

- Mettre en place un/des créneau(x) de maintenance système convenant au TSM si Dell EMC juge cela nécessaire.
- S'assurer que toutes les exigences environnementales, techniques et opérationnelles sont respectées.
- Fournir au TSM un accès en temps opportun à (a) au moins un contact technique doté de responsabilités d'administration système et de privilèges d'accès aux systèmes/informations appropriés, et (b) des experts en la matière, des systèmes et des réseaux pertinents (y compris, sans s'y limiter, un accès aux systèmes/réseaux à distance) si Dell EMC juge cela nécessaire.
- Prise en charge de toutes les responsabilités concernant les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.
- Vérifier que le ou les emplacement(s) des Équipements sont prêts avant le lancement de ProSupport Plus.

RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service incluses dans le cadre de l'achat d'un renouvellement d'un contrat de maintenance Dell EMC ProSupport Plus à partir du 31 mai 2018 pour les Produits éligibles identifiés sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#), sous réserve que le Client active et se charge de la maintenance de(s) version(s) actuellement prise(s) en charge du logiciel Dell EMC Secure Remote Support (« ESRS ») au cours de la période de renouvellement applicable.. L'activation du logiciel ESRS est une condition préalable pour pouvoir bénéficier des fonctionnalités supplémentaires du service de renouvellement.



FONCTIONNALITÉ DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS—INFORMATIONS CONCERNANT LES MODALITÉS
ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des niveaux d'usure du disque dur (« SSD »)** • Validation de l'activation de la connectivité à distance • Recherche de composants en panne dans l'Équipement éligible • Vérification du Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement par rapport aux recommandations en matière de code cible • Validation du lecteur de disques et des niveaux du micrologiciel du composant • Identification des avis de modification de zone, des conseils techniques et des alertes de sécurité susceptibles d'avoir un impact sur l'Équipement concerné • Résumé des demandes de services ouvertes 	<p>Inclus.</p> <p>Le client peut demander une (1) analyse de l'Évaluation environnementale pour chaque période de douze (12) mois au cours de la période de renouvellement applicable d'un contrat de maintenance ProSupport Plus.</p>
REPLACEMENT DU DISQUE DUR SSD PROACTIVE	<p>Si le Niveau d'endurance (tel que défini ci-dessous) pour tout SSD atteint cinq pour cent (5 %) ou moins (tel que déterminé par Dell EMC) au cours d'une période de renouvellement en cours d'un contrat de maintenance ProSupport Plus, le Client peut bénéficier d'un SSD de remplacement. Le Niveau d'endurance désigne le pourcentage moyen de la durée de vie restante sur le SSD éligible.</p>	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif de l'intervention se base sur les caractéristiques du service de Livraison de pièces de rechange et d'Intervention sur site détaillées ci-dessus.</p>

*Niveaux de gravité :

- **Gravité 1—Critique** : un problème sévère empêche le Client ou le groupe de travail de réaliser des activités critiques de l'entreprise.
- **Gravité 2—Élevée** : le Client ou le groupe de travail est en mesure de mener à bien sa fonction, mais les performances de l'activité sont dégradées ou sévèrement limitées.
- **Gravité 3—Moyenne** : les performances de l'activité du Client ou du groupe de travail sont majoritairement peu touchées.
- **Gravité 4—Demande** : impact minime sur le système. Comprend des demandes de fonctionnalité et d'autres questions non critiques.

** Disponible pour les SSD dans l'Équipement éligible qui stockent constamment des données du Client, telles que des métadonnées, telles que déterminées par Dell EMC.

Les périodes de garantie et les options d'assistance (« Informations d'assistance ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre l'entité commerciale EMC applicable indiquée sur votre Formulaire de commande EMC (« EMC ») et les entreprises qui fournissent les produits applicables et/ou la maintenance dans le cadre d'un contrat conclu directement avec l'entité commerciale EMC (le « Client ») ; et (ii) uniquement aux produits ou options d'assistance commandés par le Client au moment où les Informations d'assistance sont en vigueur. Dell EMC peut modifier les Informations d'assistance à tout moment. Le Client sera averti de toute modification apportée aux Informations d'assistance de la manière indiquée dans l'actuelle commande de produit et/ou dans le contrat de maintenance associé conclu entre EMC et le Client. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ou aux options d'assistance commandées par le Client avant la date de cette modification.



Dell EMC ne sera pas tenu de fournir des Services d'assistance pour l'Équipement se situant hors de la Zone de service. La « Zone de service » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) miles en voiture d'un centre de service EMC ; et (ii) se trouvant dans le même pays que le centre de service EMC, sauf mention contraire dans votre contrat-cadre conclu avec l'entité commerciale EMC applicable. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell EMC sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations d'assistance mentionnées sur le présent site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions auprès de Dell EMC afin de proposer des services de garantie et/ou de maintenance pour l'acheteur au nom du revendeur. Veuillez prendre contact avec le revendeur ou le représentant commercial local de Dell EMC pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance de Dell EMC pour les Produits obtenus auprès d'un revendeur.

NOUS CONTACTER

Pour en savoir plus, veuillez contacter votre représentant local ou votre revendeur agréé.



Copyright © -2008-2017 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC, Dell EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis. H4274.8

EMC Corporation considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

Rév. 5.0

